**příloha č. 10**

**Pravidel pro žadatele A příjemce**

**Stížnosti**

**Operační program technická pomoc**

**Vydání 1/0, platnost od 2022, účinnost od 2022**

**STÍŽNOSTI**

Stížnost lze podat kdykoli při zjištění porušení nebo ohrožení subjektivních práv a k docílení nápravy ve vlastním zájmu.

**Stížnost** může podat kdokoli, kdo poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup ŘO OPTP, jestliže se ho toto jednání přímo dotýká.

**Podá-li podnět osoba, která nebyla předmětem stížnosti sama dotčena**, bude podání ŘO OPTP brát jako podnět k výkonu dohledu či kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků apod. Obdobným způsobem bude postupovat i v případě přijetí anonymního podání, tj. pokud stěžovatel zašle podání bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování.

**Stížnost lze podat** písemně, osobně, telefonicky či v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. V případě, že stížnost učiněná elektronicky, bez zaručeného el. podpisu, nebo učiněná telefonicky, nebude následně v zákonné lhůtě zákonným způsobem dodatečně potvrzena, vztahuje se na její vyřízení režim platný pro anonymní podání. O ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned, sepíše ŘO OPTP záznam, přičemž se záznamem se dále nakládá jako se stížností doručenou písemně.

**Stížnost se podává** u orgánu, proti jehož činnosti je zaměřena. Stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, je-li jako stížnost označena. Jestliže ŘO OPTP obdrží stížnost, k jejímuž vyřízení není příslušný, postoupí ji ve spolupráci s OKO MMR bez zbytečného odkladu příslušnému orgánu. O postoupení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn.

ŘO OPTP vede o doručených stížnostech elektronickou evidenci, stížnosti doručené ŘO OPTP jsou bezprostředně předány v kopii k zaevidování OKO MMR, který vede ústřední evidenci stížností a petic na MMR. Jestliže se stížnost týká projektu realizovaného v OPTP, jsou veškeré informace o stížnosti založeny ve složce příslušného projektu. V ostatních případech je založen samostatný spis.

**Ze stížnosti musí být patrné**, kdo ji podává, které věci se týká a co se navrhuje. Stížnost musí obsahovat především náležitosti, které jsou třeba pro její vyřízení. Jestliže tyto náležitosti postrádá, vyzve ŘO OPTP stěžovatele k jejich doplnění v přiměřené lhůtě. Současně stěžovatele poučí, že pokud nejasnosti, které by bránily dalšímu postupu, neodstraní, stížností se dále nebude zabývat a stížnost se odloží.

Anonymní podání jsou prošetřována pouze tehdy, jsou-li věcná. O případném prošetření rozhodne ŘO OPTP ve spolupráci s OKO MMR.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, vyřizuje se stížnost bez uvedení jména stěžovatele.

**ŘO** OPTP řádně prošetří všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti a **stížnost vyřídí nejlépe do 10 pracovních dnů ode dne, kdy mu byla doručena,** a to v případě, že věc není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření, příp. spisového materiálu jiného orgánu. Ostatní stížnosti vyřizuje ŘO OPTP do 30 pracovních dnů. Stížnosti dle ustanovení § 175 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů musí být vyřízeny do 60 dnů ode dne doručení. Je-li stížnost vyřízena přímo ŘO OPTP, je kopie odpovědi poskytnuta OKO MMR.

Stanovenou lhůtu 60 dnů lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

Důvodná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných nedostatků a stěžovatel o tom byl vyrozuměn. Nedůvodná stížnost je vyřízena vyrozuměním stěžovatele.

Vyřizuje-li se anonymní stížnost, postupuje se při jejím vyřizování stejným způsobem, jako u stížnosti, kde je odesílatel znám. Zpráva o výsledku a eventuálně přijatých opatření k nápravě stavu se však jen zakládá.

Opakovanou stížnost ke stejné problematice, která neobsahuje nové skutečnosti, v době šetření neznámé, jež by mohly mít vliv na vyřízení původní stížnosti, není nutno dále prošetřovat. Stěžovatel je o tomto vyrozuměn a případné jeho další podání ve stejné věci se pouze zakládá.

Podání nesplňující podmínky stížnosti podle § 175 správního řádu (zejména podané jinými než dotčenými osobami či mimo rámec běžícího správního řízení) vyřizuje ŘO jako podněty k zahájení řízení z moci úřední podle § 42 správního řádu. V tom případě postupuje ŘO podle tohoto ustanovení a následně zahájí či nezahájí řízení.

Pokud ŘO není věcně příslušný k zahájení takového řízení, podstoupí podnět orgánu příslušnému k jeho vyřízení podle § 37 správního řádu. Podnět je ŘO povinen vyřídit do 30 dnů od jeho obdržení. ŘO rovněž o svých postupech ve věci informuje osobu, která podala podnět, pokud o to požádala.

### Námitky a stížnosti na porušování Listiny a Úmluvy

Oznamování případů nesouladu operací podporovanou z EU fondů s Listinou základních práv EU (dále „Listina“) a Úmluvou OSN o právech osob se zdravotním postižením (dále „Úmluva“) a stížnosti týkající se Listiny bude zajištěno prostřednictvím ŘO OPTP v rámci stížnostního mechanismu. Na e-mailovou adresu  optp@mmr.cz bude moci kdokoliv podat stížnost na porušení Listiny a Úmluvy. Obdržený podnět vyhodnotí příslušný vedoucí oddělení[[1]](#footnote-1),případně dle potřeby konzultuje s gestorem HZP MMR-NOK, poté jej vyřídí, popř. postoupí k vyřízení jinému příslušnému orgánu.

1. Při hodnocení případů nesouladu, stížností a podnětů mohou ŘO využít Pokyny k zajištění dodržování Listiny základních práv Evropské unie při provádění evropských strukturálních a investičních fondů (Úř. věst. C 269, 23. 7. 2016, s. 1-19). [↑](#footnote-ref-1)